



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรเห็นความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็น การตอบสนองเรื่องร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานบริการสาธารณะและการบริหารราชการของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส จึงได้จัดทำมาตรการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนขึ้น เพื่อกำกับติดตามในการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนต่างๆ ให้มีความรวดเร็ว เป็นธรรม สะดวกและเหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่กระบวนการร้องทุกข์/ร้องเรียน และขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแก่ประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

“การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายความว่า มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการ ในเรื่องข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมเขย/การสอบถามหรือรับขอข้อมูล

“ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องทุกข์/ร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมเขย/การร้องขอข้อมูล

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น

/ข้อ ๓ หลักเกณฑ์...

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์ วิธีการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/การให้คำปรึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

๓.๑ การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางไปรษณีย์/โทรสาร ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑. อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

โดยละเอียด

๒. สรุปประเด็นการร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

๓. แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๔. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓.๒ กรณีผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑. สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องฯ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓. ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ พร้อมบันทึกเหตุผลดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๔. สรุปประเด็นการร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความ และเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๕. ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๖. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓.๓ กรณีรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑. สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

๒. สอบถามเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนและปัญหาที่เกิดขึ้น

๓. ถ้าเป็นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

๔. พิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ให้รับประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบต่อไป

๕. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรกำหนดไว้ หากผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหากลับแก่ง และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ

๖. สรุปประเด็นการร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความ และเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๗. ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

/๘. แจ้งผล...

๘. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓.๔ การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑. สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ
๒. หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
๓. หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที
๔. ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียน เพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔.๑ ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านช่องทาง ดังนี้

๔.๑.๑ ส่งข้อร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบล บางบุตร เลขที่ ๓๓/๓ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ๒๑๑๒๐

๔.๑.๒ ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานที่ www.bangbuth.go.th (เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์)

๔.๑.๓ ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๘๐๒-๕๕๓๓ หรือโทรสาร ๐-๓๘๐๒-๕๕๓๓ ต่อ ๒๖

๔.๑.๔ ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

- ตู้ ปณ.๑ ปณ.ม.มหาดไทย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๖
- E-mail : moi๐๒๑๙@moi.go.th
- สายด่วนศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ (๒๔ ชั่วโมง)
- โทรสาร (๐๒) ๒๒๒ ๖๘๓๘

๔.๑.๕ ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

- สายด่วนทำเนียบรัฐบาล ๑๑๑๑ (๒๔ ชั่วโมง)
- ทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ปณ.ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๒
- ทางเว็บไซต์ www.๑๑๑๑.go.th
- ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง

ข้อ ๕ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๕.๑ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๕.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่รวมข้อมูลการร้องทุกข์/ร้องเรียน เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๕.๓ กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๕.๔ ให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในโดยเร็ว พร้อมทั้งความเห็นเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร และยุติเรื่อง

๕.๕ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้

๕.๖ ในกรณีที่ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นเรื่องที่ยอยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ให้ดำเนินการ ดังนี้

๕.๖.๑ ส่งต่อเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ระบุชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๕.๖.๒ ส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายจตุรงค์ ชงศ์สุวรรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

มาด้วยตนเอง
ติดต่อขอรับแบบฟอร์มฯ
พร้อมเขียนคำร้องฯ
ตามแบบที่ อบต.บางบุตร
กำหนด

หนังสือ หรือจดหมาย
ร้องทุกข์/ร้องเรียน
ส่งหนังสือหรือจดหมาย
ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้ที่
อบต.บางบุตร ๓๓/๓ ม.๓
ต.บางบุตร อ.บ้านค่าย
จ.ระยอง ๒๑๑๒๐

โทรศัพท์ :
๐-๓๘๐๒-๕๕๓๓
โทรสาร :
๐-๓๘๐๒-๕๕๓๓ ต่อ ๒๖

เว็บไซต์ อบต.บางบุตร
www.bangbuth.go.th

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
ลงทะเบียนรับ

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
ลงทะเบียนรับ

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
ลงทะเบียนรับ

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
ลงทะเบียนรับ

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน (รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน)

เจ้าหน้าที่บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ (ภายใน ๓ วัน)

แจ้งเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการในสังกัดที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบหรือรวบรวมข้อเท็จจริง
(ภายใน ๗ วัน)

เสนอผู้บริหารลงนามหนังสือแจ้งผลให้ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน (ภายใน ๓ วัน)

จัดส่งหนังสือแจ้งผลให้ผู้ยื่นคำร้องเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบ หรือการแนะนำ/แก้ไข (ภายใน ๒ วัน)

เรื่องยุติ/สิ้นสุดการดำเนินการ
(รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง)



แบบฟอร์มหนังสือเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....
.....
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
จึงใคร่ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหา ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- | | |
|---------------------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๔. เอกสารอื่น ๆ | |

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
(.....)
ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)